

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 1 / 52	

APROBAT:
DIRECTOR,
Prof. Octavian Lucian POPA

MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Cod: MMC.01
Ediția 3

Standard de referință: SR EN ISO 9001:2008

Domeniul de aplicare: învățământ secundar, tehnic sau profesional; învățământ superior non-universitar.

Exemplar controlat nr. _

Exemplar necontrolat

Elaborat	Verificat
Director Adjunct/RM	Responsabil CEAC
Dana Anca ZLOTEANU	Adriana Hermina Trifu

Documentul intră în vigoare la data de: 01.03.2016.

Prezentul document este proprietate exclusivă a COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”. Orice multiplicare sau utilizare, parțială sau totală, a acestui document, este permisă numai cu acordul scris al proprietarului.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 2 / 52	

CAPITOL	DENUMIRE	PAGINĂ
	Cuprins	2
1	Generalități	4
1.1	Controlul reviziilor	4
1.2	Declarația și angajamentul conducerii referitoare la Politica în domeniul calității	5
1.3	Documente de referință	7
1.4	PRINCIPII FUNDAMENTALE - VOCABULAR și PRESCURTĂRI conform SR EN ISO 9001 : 2008	8
2	Introducere	11
2.1	Prezentarea COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”.	11
2.2	Scopul și domeniul de aplicare al Manualului de Management al Calității	12
3	Sistemul de management al calității	14
3.1	Managementul proceselor	14
3.2	Documentația SMC	16
3.2.1	Generalități	16
3.2.2	Manualul de Management al Calității	17
3.2.3	Controlul documentelor	18
3.2.4	Controlul înregistrărilor	19
4	Responsabilitatea managementului	21
4.1	Angajamentul managementului	21
4.2	Orientare către client	21
4.3	Politica referitoare la calitate	22
4.4	Planificare	23
4.4.1	Obiectivele calității	23
4.4.2	Planificarea sistemului de management al calității	24
4.5	Responsabilitate, autoritate și comunicare	25
4.5.1	Responsabilitate și autoritate	25
4.5.2	Comunicarea internă	28
4.6	Analiza efectuată de management	29
5	Managementul resurselor	31
5.1	Asigurarea resurselor	31
5.2	Resurse umane	32
5.2.1	Generalități	32
5.2.2	Competența, conștientizare și instruire	32
5.3	Infrastructura	33
5.4	Mediu de lucru	34
6	Realizarea produsului	36
6.1	Planificarea realizării produsului	36
6.2	Procese referitoare la relația cu clientul	37
6.2.1	Determinarea cerințelor referitoare la produs	37

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 3 / 52	

6.2.2	Analiza cerințelor referitoare la produs	37
6.2.3	Comunicarea cu clientul	37
6.3	Proiectare și dezvoltare	38
6.4	Aprovizionarea	39
6.5	Producție și furnizare de servicii	40
6.5.1	Controlul producției și al furnizării serviciului	40
6.5.2	Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii	41
6.5.3	Identificarea și trasabilitate	41
6.5.4	Proprietatea clientului	41
6.5.5	Păstrarea produsului	42
6.6	Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	42
7	Măsurare, analiză și îmbunătățire	44
7.1	Generalități	44
7.2	Monitorizare și măsurare	44
7.2.1	Satisfacția clientului	44
7.2.2	Audit intern	45
7.2.3	Monitorizarea și măsurarea proceselor	46
7.2.4	Monitorizarea și măsurarea produselor	46
7.3	Controlul produsului neconform	47
7.4	Analiza datelor	47
7.5	Îmbunătățire	48
7.5.1	Îmbunătățire continuă	48
7.5.2	Acțiune corectivă	49
7.5.3	Acțiune preventivă	49
8	Anexe	50
Anexa 1	Organigrama COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”.	51
Anexa 2	Harta proceselor SMC	52

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		Cod:MMC.01	
			Ediția: 3	Revizia: 2
	Pagina 4 / 52			

CAPITOLUL 1

GENERALITĂȚI

Subcapitolul 1.1

CONTROLUL REVIZIILOR

Ediția	Revizia	Cauza reviziei	Descrierea modificării	Autorul modificării	Data
1	0	Elaborare	-	Dir. Adj. Trifu Adriana	15.10.2005
2	1	Modificarea cadrului național de asigurare a calității (CNAC)	Modificarea referințelor la cadrul legislativ, standardele aplicabile și date legate de oferta educațională	Dir. Adj. Trifu Adriana	23.02.2009
3	0	Modificarea cadrului legislativ de asigurare a calității	Modificarea standardului de referință (SR EN ISO 9001:2008) și date legate de oferta educațională	Dir. Adj. Dana Anca Zloteanu	01.10.2012
3	1	Schimbarea echipei manageriale	Reformularea Declarației de politică privind calitatea	Dir. Adj. Dana Anca Zloteanu	01.10.2013
3	2	Modificarea cadrului legislativ privind Legea Educației și Revizuirea standardelor de calitate ARACIP	Actualizarea referințelor la cadrul legislativ și date legate de oferta educațională	Dir. Adj. Dana Anca Zloteanu	01.11.2015

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 5 / 52	

Subcapitolul 1.2

DECLARAȚIA ȘI ANGAJAMENTUL

DIRECTORULUI COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII “GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Managementul la cel mai înalt nivel al Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații “Gheorghe Airinei” București și-a stabilit politica în domeniul calității ținând seama și căutând să implementeze principiile care guvernează activitatea de prestări servicii cuprinsă în *standardul SR EN ISO 9001:2008*.

Pentru îndeplinirea politicii instituției în domeniul calității, mă angajez să alocam toate resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, pentru adaptarea acestuia la legislația în vigoare și la cerințele beneficiarilor serviciilor educaționale pe care le oferim.

În acest scop:

- ne vom asigura că oferta noastră este definită în concordanță cu cerințele și dinamica pieței muncii;
- vom asigura șanse egale de acces la sistemul de formare profesională a fiecărui elev în funcție de potențialul și interesul său;
- vom oferi elevilor noștri o educație completă, cu avantaje pe termen lung, dezvoltând competențe, atitudini, cunoștințe științifice, tehnice și cultural-umaniste care să le ofere șanse reale pe piața muncii;
- vom dezvolta serviciile de consiliere și orientare profesională pentru prevenirea și diminuarea abandonului școlar
- vom asigura flexibilitatea programelor de formare oferite de către școală pentru a ne putea adapta la cerințele unei piețe a muncii aflate în continuă schimbare și globalizare, inclusiv prin diversificarea relațiilor de parteneriat;
- vom crește capacitatea instituțională de accesare și implementare a proiectelor;
- vom implementa la nivel instituțional proceduri pentru monitorizarea și autoevaluarea rezultatelor, bazate pe standarde și indicatori de performanță;
- vom îmbunătăți continuu calitatea serviciilor de educație și formare profesională pe care le oferim, pornind de la analiza periodică a programelor de învățare și a rezultatelor acestora;
- vom asigura un climat de muncă bazat pe responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să-și valorifice la maxim potențialul profesional și intelectual;
- vom încuraja implicarea întregului personal al școlii în cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea proceselor de educație și formare profesională a elevilor noștri;
- vom asigura resursele umane, financiare și materiale necesare fiecărui program de învățare;
- vom încuraja implicarea corpului profesoral într-o gamă cât mai largă de activități organizate la nivel internațional, național și regional, dar și în activități interne de formare, în concordanță cu nevoile comunității locale, ale școlii și ale fiecărui cadru didactic în parte;
- vom utiliza tehnologia informațională, ca suport al îmbunătățirii continue a calității procesului de învățământ, la toate nivele de organizare și de către toți factorii implicați.

Pentru managementul acestei instituții este extrem de important ca beneficiarii direcți (elevi sau persoane adulte aflate într-un program de formare continuă) și indirecti (familiile elevilor, comunitatea

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 6 / 52	

locală, societatea în ansamblul ei) să-și mențină încrederea în calitatea și competitivitatea serviciilor de educație și formare profesională pe care le oferim.

Politica în domeniul calității se adresează tuturor angajaților Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații “Gheorghe Airinei” București, indiferent de locul de muncă sau nivelul de pregătire al acestora. Aceștia au obligația de a îndeplini cerințele stabilite în proceduri, instrucțiuni de lucru și alte documente aplicabile propriului domeniu de activitate.

Pentru implementarea, dezvoltarea și menținerea sistemului calității în instituție, a fost desemnat un reprezentant al conducerii în domeniul Managementului Calității/RMC, care pentru îndeplinirea acestei sarcini, are sprijinul deplin al personalului de pe toate nivelurile ierarhice.

Prin acest document îmi iau angajamentul să susțin implementarea politicii și să asigur toate resursele necesare îndeplinirii obiectivelor strategice, inclusiv îmbunătățirea continuă a serviciilor și performanței sistemului de management al calității implementat în cadrul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații “Gheorghe Airinei” București.

BUCUREȘTI
15.11.2015

DIRECTOR,
Prof. Octavian Lucian POPA

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 7 / 52	

Subcapitolul 1.3

DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

1. Referințe de managementul calității

- SR EN ISO 9004:2001 Sisteme de management al calității – Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor
- SR EN ISO 19011:2003 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și / sau al mediului
- SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular
- Legea nr.87/2006, OUG nr. 75/2005 si OUG nr. 75/2011 privind asigurarea calității educației
- SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității – Cerințe
- Legea educației naționale Nr.1 din 5 ianuarie 2011
- Anexa 17 la OMECTS nr. 4688/29.06.2012 Standardele specifice de calitate pentru nivelurile de învățământ liceal și postliceal filieră tehnologică - inclusiv învățământ special integrat
- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, aprobat prin ORDINUL nr. 5.115 din 15 decembrie 2014

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 8 / 52	

Subcapitol 1.4

PRINCIPII FUNDAMENTALE VOCABULAR ȘI PRESCURTĂRI conform SR EN ISO 9001:2008

PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

- ⊕ orientarea către client
- ⊕ leadership
- ⊕ implicarea personalului
- ⊕ abordarea bazată pe proces
- ⊕ abordarea managementului ca sistem
- ⊕ îmbunătățirea continuă
- ⊕ abordarea pe baza de fapte în luarea deciziilor
- ⊕ relații reciproc avantajoase cu furnizorul

TERMENI REFERITORI LA CALITATE

- ▶ **calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinesc cerințele;
- ▶ **cerința:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- ▶ **satisfacție a clientului (cetățeanului, petentului):** percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite;
- ▶ **capabilitate:** abilitatea unei organizații (ASS6), sistem sau proces de a realiza un produs (serviciu) care va îndeplini cerințele pentru produs (serviciu).

TERMENI REFERITORI LA MANAGEMENT

- ▶ **sistem:** ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
- ▶ **sistem de management:** sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective
- ▶ **sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea
- ▶ **politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei organizații (ASS6) referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel
- ▶ **obiectiv al calității:** ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate
- ▶ **management de la cel mai înalt nivel:** persoană sau grup de persoane de la cel mai înalt nivel care orientează și controlează o organizație
- ▶ **managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea
- ▶ **planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității
- ▶ **controlul calității:** parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 9 / 52	

- ▶ **asigurarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii ca cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite
- ▶ **îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității
- ▶ **eficacitate:** măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate
- ▶ **eficiența:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate

TERMENI REFERITORI LA PROCES ȘI PRODUS

- ▶ **proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri
- ▶ **produs:** rezultat al unui proces. Există patru categorii generice de produse: servicii, software, hardware, materiale procesate.
- ▶ **serviciul:** rezultatul cel puțin al unei activități necesare a fi realizate la interfața dintre furnizor și client și este în general imaterial. Prestarea unui serviciu poate implica: o activitate asupra unui produs material furnizat de client sau o activitate desfășurată asupra unui produs imaterial furnizat de client sau livrarea unui produs imaterial
- ▶ **procedura:** mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces

TERMENI REFERITORI LA CARACTERISTICI

- ▶ **caracteristică:** trasatură distinctivă
- ▶ **caracteristică a calității:** caracteristica proprie unui produs, proces sau sistem, referitoare la o cerință
- ▶ **trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare

TERMENI REFERITORI LA CONFORMITATE

- ▶ **conformitate:** îndeplinirea unei cerințe
- ▶ **neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe
- ▶ **acțiune preventivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite
- ▶ **acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei cauze nedorite
- ▶ **corecție:** acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate constatată

TERMENI REFERITORI LA DOCUMENTAȚIE

- ▶ **informație:** date semnificative
- ▶ **document:** informația împreună cu mediul sau suport
- ▶ **manualul calității:** document care descrie sistemul de management al calității
- ▶ **planul calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 10 / 52	

TERMENI REFERITORI LA AUDIT

- ▶ **audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
- ▶ **criterii de audit:** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință
- ▶ **constatări ale auditului:** rezultatele evaluării, dovezilor de audit, colectate în raport cu criteriile de audit
- ▶ **concluzii ale auditului:** rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatarilor de audit
- ▶ **auditat:** organizație care este auditată
- ▶ **auditor:** persoana care are competența de a efectua un audit
- ▶ **competență:** aptitudini demonstrate de a aplica cunoștințe și aptitudini

PRESCURTĂRI

- ❖ **SMC :** Sistemul de management la calității
- ❖ **RMC:** Reprezentantul Managementului pentru SMC
- ❖ **RM :** Reprezentantul Managementului (Director adjunct)
- ❖ **AC/P :** Acțiune corectivă / preventivă
- ❖ **EMM :** Echipamente de măsurare și monitorizare
- ❖ **MMC :** Manualul de Management al Calității
- ❖ **CA :** Consiliu de administrație
- ❖ **PLAI :** Planul local de acțiune pentru învățământ
- ❖ **PRAI :** Planul regional de acțiune pentru învățământ
- ❖ **PAS :** Planul de acțiune a școlii
- ❖ **CNAC: Cadrul Național de Asigurare a Calității**
- ❖ **ÎPT: Învățământ Profesional și Tehnic**

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 11 / 52	

CAPITOLUL 2

INTRODUCERE

Subcapitol 2.1

SCURTA PREZENTARE A COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”

Înființată în anul 1942 în București ca școală Medie Tehnică de Telecomunicații cu durata de 4 ani, școala avea ca scop principal pregătirea tehnicienilor pentru unitățile de poștă și telecomunicații.

În anul 1966 prin Legea nr.2, ia ființă Liceul de Poștă și Telecomunicații cu durata de 5 ani, care a funcționat în localul Poștei Centrale, iar în anul 1970 se transformă în Grupul Școlar de Poștă și Telecomunicații, funcționând în sediul actual din strada Romancierilor nr. 1, sectorul 6.

Prin Ordinul Ministrului Educației Naționale nr. 4565/19.09.2000, s-a aprobat ca din anul școlar 2000-2001 să funcționăm sub denumirea COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”.

Școala funcționează cu clase în formele de învățământ:

RUTA DIRECTĂ DE PREGĂTIRE

➤ liceu zi

- o Filiera teoretică, Profil real, Specializarea matematică-informatică;
- o Filiera teoretică, Profil real, Specializarea științele naturii;
- o Filiera vocatională, Profil sportiv, Specializarea instructor sportiv;
- o Filiera tehnologică, Profil tehnic, Domeniul Electronică automatizări - Specializarea Tehnician in Telecomunicatii;
- o Filiera tehnologică, Profil servicii, Domeniul Economic, Specializarea Tehnician in activitati de posta
- o Filiera tehnologică, Profil servicii, Domeniul Turism si alimentatie, Specializarea Organizator banqueting

o școala profesională

- o Filiera tehnologică, Profil tehnic, Domeniul Electronică automatizări, Specializarea Electronist rețele de telecomunicații

➤ liceu seral

- o Filiera tehnologică, Profil tehnic, Domeniul Electronică automatizări - Specializarea Tehnician in Telecomunicatii;
- o Filiera tehnologică, Profil servicii, Domeniul Turism si alimentatie, Specializarea Organizator banqueting

➤ liceu – cu frecvență redusă

- o Filiera teoretică, specializarea matematică-informatică
- o Filiera teoretică, specializarea științele naturii

RUTA PROGRESIVĂ DE PREGĂTIRE

➤ Liceu seral -Ciclu superior

- o Domeniul Tehnic - Tehnician electronist
- o Domeniul Servicii - Tehnician in gastronomie
- o Domeniul Servicii - Organizator banqueting

CURSURI POSTLICEALE

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 12 / 52	

➤ **școală postliceală**

- o Domeniul Electronică – Tehnician electronist telecomunicații
- o Domeniul Servicii – Operator economic diriginte Oficiu Poștal
- o Domeniul Mecatronică și Informatică: Administrator Rețele Locale și Comunicații,

În plus, la liceu zi, funcționează **clase intensive de engleză și franceză** în specialitate, această ofertă fiind menită să satisfacă exigențele partenerilor economici, având în vedere natura echipamentelor utilizate în domeniu.

Școala a devenit Centru de Resurse - PROIECTE PHARE TVET RO 0108.01 ȘI PHARE TVET RO 0108.03, profesorii școlii activând ca formatori sau autori ai materialelor elaborate în cadrul programului și care vizează restructurarea învățământului profesional și tehnic românesc.

Școala este:

- Centru de formare al sectorului 6 - Filială a Casei Corpului Didactic a Municipiului București
- Centru de Perfecționare pentru maiștrii instructor pe domeniul Poștă și Telecomunicații.
- Centru de formare ECDL;
- Academie Regională și locală CISCO;
- Centru de practica pedagogica a studentilor din UPB, Universitatea Titu Maiorescu sau CREDIS, Universitatea București – Fac. Fizică și Fac de Geografie

Sediul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” este în București, Str. Romancierilor Nr. 1 Sector 6, Telefon/Fax 0214131413, e-mail colegiulairinei@gmail.com. Unitatea de învățământ are codul fiscal 4283465.

Subcapitol 2.2

SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE AL MANUALULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Manualul de Management al Calității elaborat de COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” reprezintă principalul document utilizat în proiectarea și implementarea sistemului de management al calității în conformitate cu SR EN ISO 9001:2008.

Domeniul de aplicare al Manualului de Management al Calității este: învățământ secundar, tehnic sau profesional; învățământ superior non-universitar. Manualul de Management al Calității este documentul oficial, sintetic, de bază în relațiile organizației noastre cu clienții precum și cu organismele acreditate să certifice sistemele de management al calității.

Pe plan intern scopul acestui manual este de a da personalului organizației posibilitatea să înțeleagă tehnicile și procedurile de bază cerute pentru menținerea eficientă a sistemului de management al calității.

Manualul de Management al Calității prezintă politica și obiectivele în domeniul calității adoptate de organizație, modul de organizare, responsabilitățile și autoritățile, interfețele interne și externe, documentele emise, având ca scop principal descrierea adecvată a sistemului de management al calității din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”

Manualul de Management al Calității se referă la toate activitățile din organizație care au implicații asupra calității serviciilor oferite de COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, clienților săi.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 13 / 52	

Conținutul și cerințele manualului sunt obligatorii pentru toți angajații COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”. Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de eficiența proceselor descrise în acest manual.

Orice capitol sau pagină din acest manual pot fi revizuite atunci când este necesar.

Administrarea Manualului de Management al Calității (difuzare, retragere copii) revine Reprezentantului Managementului pentru SMC, așa cum este prezentat în capitolul 3, paragraful 3.2.2 „Gestionarea Manualului Calității”.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 14 / 52	

CAPITOLUL 3

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Sistemul de management al Calității, aplicat în cadrul COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, este în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008, respectând toate cerințele acestui standard și ale legislației aflate în vigoare în domeniul ÎPT.

Subcapitol 3.1 MANAGEMENTUL PROCESELOR

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” a dezvoltat sistemul de management al calității, prin adoptarea **abordării bazate pe proces**, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2008, în scopul creșterii satisfacției părților interesate prin îndeplinirea cerințelor acestora.

Acordarea atenției pentru procesele organizației este responsabilitatea principală a managementului.

Abordarea proceselor se desfășoară în următoarele etape:

1. Identificarea proceselor, a succesiunii și a interacțiunii dintre acestea

❖ Se determină procesele necesare SMC prin analiza de text a standardului de referință SR EN ISO 9001:2008;

❖ Se încadrează procesele într-unul dintre tipurile :

- **proces principal** = proces cu o contribuție semnificativă la crearea de valoare, prin care se realizează în mod direct produsul/serviciul;

- **proces managerial** = proces prin care managementul de vârf stabilește și coordonează direcțiile și orientările, respectiv acțiunile viitoare ale instituției de învățământ;

- **proces suport** = proces care sprijină și asigură funcționarea normală a proceselor principale;

❖ Se identifică proprietarii proceselor;

❖ Se întocmesc documentele:

- **Lista proceselor SMC**

- **Harta proceselor**

Nota 1: Lista și harta proceselor sunt analizate de către echipa de conducere și sunt aprobate.

Ediția în vigoare a lor este identificată prin data aprobării.

2. Stabilirea responsabilităților

a. Pentru procesele complexe care se desfășoară prin mai multe compartimente și chiar funcții, „șeful” care se ocupă de clarificarea acestor responsabilități și cu atingerea obiectivului întregului proces, nu doar a componentei dintr-un anumit compartiment, este **proprietarul de proces**. Proprietarul de proces nu este un șef al tuturor șefilor de compartimente implicate în procesul respectiv, ci un lider de echipă.

b. Fiecare proprietar de proces stabilește o echipa în vederea identificării activităților și elementelor proceselor din lista aprobată.

c. Se atribuie responsabilități clare: cine, ce, cui dă, de la cine primește...

3. Stabilirea elementelor, activităților și a cerințelor pentru procese

3.1 Tuturor proceselor li se aplică metodologia „**Planifică – Efectuează – Verifică – Actionează**” (PDCA, de la „Plan – Do – Check – Act”) și anume:

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 15 / 52	

❖ **planifică** = stabilește obiectivele și activitățile necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului (intern sau extern), cu politicile organizație, cu indicatorii stabiliți în PAS.

❖ **efectuează** = implementează procesul,

❖ **verifică** = monitorizează și măsoară indicatorii de performanță ai procesului, prin comparație cu obiectivele și cerințele pentru proces,

❖ **acționează** = întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor procesului.

3.2 Pentru fiecare proces se stabilesc:

Obiectivele procesului – în ce scop se desfășoară (cerințele de îndeplinit pentru client și pentru instituția de învățământ, conform politicilor, PAS, standardelor de referință din domeniu);

3.2.1 **Limitele procesului** – activitatea de început și activitatea de sfârșit a procesului;

3.2.2 **Sucesiunea activităților procesului** (se întocmește diagrama flux a activităților);

3.2.3 **Principalele subprocesse ale procesului și proprietarii acestora;**

3.2.4 **Intrări / furnizori și iesiri / clienți** (interfețele procesului).

3.2.4.1 **Intrările** sunt împărțite în trei categorii:

❖ elemente de intrare cheie: **materiale, informații, resurse financiare**, care constituie intrari ale procesului și sunt specifice unui moment dat. Exemple:

-pentru instruire: oferte de instruire de pe piață, rezultatele evaluării personalului etc.

❖ elemente de intrare necesare pentru **asigurarea că procesul se desfășoară în condiții controlate**: metode folosite, documente (proceduri, instrucțiuni, specificații etc.). Exemple:

-proceduri și instrucțiuni de lucru,

-instruiri etc.

❖ elemente de intrare care reprezintă **mecanismul** de funcționare al procesului: personal, echipamente, mediu. Exemple:

-**personal** – ce funcții sunt implicate și din ce compartiment

-**echipamente** – calculatoare, imprimante, scanere

-**mediu intern** – condiții de lucru (temperatură, umiditate etc),

-**mediu extern** – cerințe legale de mediu sau alte cerințe, standarde care cuprind cerințe etc.

3.2.4.2 **Ieșiri** principale:

❖ **intenționate**, cum ar fi proiectul – produs conform cu cerințele; înregistrări,

❖ **neintenționate**, cum ar fi produse/servicii neconforme cu cerințele etc.

3.2.4.3 **Indicatorii de performanță ai procesului**, în ceea ce privește, după caz:

❖ eficacitatea – indicatori care reflectă atingerea obiectivelor stabilite;

❖ eficiența – gradul în care obiectivele sunt atinse cu un consum minim de resurse și pierderea este eliminată (performanța din punct de vedere al consumului de resurse).

3.2.4.4 **Înregistrări care stau la baza analizei performanței procesului** – se stabilesc înregistrările care conțin informații privind rezultatele procesului și datele necesare pentru calculul și analiza indicatorilor de performanță.

3.2.4.5 **Frecvența de analizare a eficacității procesului**

4. Modalități de îmbunătățire a procesului – metode și / sau acțiuni de îmbunătățire a procesului avute în vedere pe perioada următoare

4.1 Pe parcursul desfășurării procesului, *se colectează datele necesare pentru măsurarea și monitorizarea acestuia*, în vederea analizei performanțelor procesului.

4.2 Periodic, *se sintetizează și analizează datele referitoare la performanțele procesului*, astfel:

4.2.1 *pe termen scurt* (saptamanal, lunar etc, după cum se pot colecta date relevante) se verifică eficiența și tendințele procesului în perioada imediat anterioară. Se stabilesc corecții și acțiuni

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 16 / 52	

corective, dacă indicatorii nu se încadrează în limitele stabilite sau apar neconformități în derularea proceselor.

- 4.2.2 *pe termen lung* (semestrial, anual etc.) sau de câte ori se consideră necesar, se analizează global rezultatele procesului și eficacitatea sa cu privire la obiectivele stabilite. Se analizează influența schimbărilor intervenite în organizație, sau ca rezultat al propriilor îmbunătățiri implementate pe parcurs, asupra elementelor procesului (intrari, ieșiri, obiective etc.).
- 4.3 În funcție de rezultatele obținute la analiza pe termen lung, se procedează astfel:
- 4.3.1 dacă s-au analizat indicatorii, ***se stabilesc acțiuni de îmbunătățire*** a procesului (îmbunătățire obiective, metode etc.).
- 4.3.2 dacă nu s-au realizat indicatorii, ***se stabilesc acțiuni pentru realizarea*** indicatorilor și de îmbunătățire a procesului (inclusiv îmbunătățire obiective, metode etc.).
- 4.4 *Lista și harta proceselor se modifică și se reeditează* ori de câte ori apar schimbări majore în organizație, care afectează identificarea proceselor, sau când se consideră necesar, în vederea îmbunătățirii identificării proceselor. Documentele revizuite se difuzează proprietarilor de procese.

Subcapitol 3.2 DOCUMENTAȚIA SMC 3.2.1 GENERALITĂȚI

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” a elaborat documentele SMC astfel încât toate aspectele sistemului de management al calității să fie pe deplin înțelese, clare și eficiente și comunicate tuturor angajaților care au nevoie să le știe.

În documentația SMC elaborată nu există diferențe între partea documentată și realitatea din organizație.

Documentația SMC include :

1. Declarația documentată a politicii și obiectivelor referitoare la calitate

Pentru COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” politica referitoare la calitate este elementul definitoriu al SMC.

Detalii despre politica referitoare la calitate în acest manual în capitolul 4, subcapitolul 4.3.

2. Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

3. Manualul de Management al Calității

Manualul de Management al Calității include politica referitoare la calitate și face referire în termeni generali la modul în care este legată fiecare cerință din standardul ISO 9001:2008 de activitatea organizației.

Manualul de Management al Calității este utilizat pentru a arata personalului și clienților care doresc să știe, modul în care acționează organizația pentru atingerea obiectivelor în domeniul calității, în mod special în legătura cu ISO 9001:2008.

Detalii despre Manualul calității în acest subcapitol, paragraful 3.2.2.

4. Manualul Procedurilor SMC

Procedurile SMC elaborate sunt:

- ❖ proceduri de sistem care documentează procese din standardul de referință a caror documentare este explicită.
- ❖ proceduri operaționale elaborate pentru a se asigura planificarea, operarea și controlul eficace al procesului descris.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 17 / 52	

5. **Instructiunile** sunt întocmite pentru a descrie detaliile specifice de realizare a unei activități de către persoana / funcția care are această responsabilitate stabilită prin procedură, Manualul Calității, dispoziții ale conducerii.
6. **Formularele** utilizate pentru înregistrări sunt prezentate în anexele procedurilor/ instrucțiunilor elaborate și dovedesc operaționalitatea sistemului.
7. **Înregistrările** furnizează dovezi obiective ale gradului de satisfacere a cerințelor referitoare la calitatea unui produs sau ale eficacității funcționării unui element al sistemului de management al calității.
8. **Alte documente ale SMC**

Alte documente sunt cele de proveniență externă dar care au o importanță deosebită în sistemul de management al calității:

- ❖ standarde naționale și internaționale;
- ❖ legislație;
- ❖ reglementări în domeniu emise de autoritățile competente- normative, instrucțiuni;
- ❖ caiete de sarcini / proiecte tehnice de execuție primite de la clienți;
- ❖ cataloage / oferte de produse primite de la furnizori;
- ❖ reviste de specialitate etc.

Notă: Toate documentele sistemului de management al calității, indiferent de proveniența lor – internă sau externă - sunt controlate din punct de vedere al difuzării, valabilității și modificărilor așa cum prevede procedura de sistem „Controlul documentelor”, cod PS.01.

3.2.2 MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” ține sub control manualul de management al calității (MMC) astfel încât să se asigure că:

- ❖ întocmirea, identificarea, analiza, verificarea, circulația, păstrarea, revizuirea curentă, disponibilitatea acestuia se fac sub control;
- ❖ acesta este disponibil la locurile de utilizare, astfel încât fiecare angajat să dispună de informațiile curente necesare îndeplinirii atribuțiilor sale;

1. Elaborarea Manualului de Management al Calității

- 1.1 Responsabil de elaborarea MMC este RM.
- 1.2 După analiză, MMC este aprobat de Director.
- 1.3 MMC este împărțit în capitole, subcapitole și paragrafe. Paginile manualului sunt numerotate consecutiv.
- 1.4 MMC este emis ca un pachet de secțiuni, permițându-se modificarea individuală a capitolelor / paginilor.

2. Difuzarea Manualului de Management al Calității

- 2.1 MMC este difuzat în copie de RMC.
- 2.2 Exemplarele / copiile manualului sau părți ale acestuia, care sunt identificate printr-un număr unic și difuzate controlat către destinatarii interni sau externi, sunt înregistrate într-o Listă de difuzare administrată de RMC.
- 2.3 Exemplarele controlate și modificările acestora sunt înaintate destinatarilor externi însoțite de adrese de transmitere întocmite în două exemplare.
- 2.4 Fiecare detinator al manualului sau a unor părți componente, difuzate în regim controlat confirmă primirea, semnând în Lista de difuzare, datând sau returnând unul din exemplarele adresei de transmitere, dacă este exterior organizației.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 18 / 52	

- 2.5 RMC poate emite, în diferite scopuri, exemplare necontrolate ale manualului care vor fi identificate ca atare pe fila de capăt “Necontrolat”. Acestea vor fi incluse în Lista de control a difuzării, dar nu vor trebui ținute la zi. Exemplarele necontrolate vor fi difuzate fără anexe.
- 2.6 Manualele distribuite extern pentru care nu se confirmă primirea modificării în timp de 30 de zile, sunt considerate exemplare necontrolate.
- 3. Modificarea și păstrarea Manualului de management al calității**
- 3.1 Fiecare modificare va fi înregistrată în „Evidența actualizărilor”, menționându-se pagina capitolul / subcapitolul / paragraful modificat, descrierea și data modificării.
- 3.2 Fiecare modificare este analizată de personalul implicat și aprobată de Director.
- 3.3 Modificările vor fi transmise tuturor deținătorilor de copii controlate ale MMC.
- 3.4 Pentru ținerea la zi a MMC, posesorii acestora:
- ❖ vor extrage și distruge paginile înlocuite;
 - ❖ vor introduce paginile subcapitolelor / completărilor în vigoare transmise de RMC;
 - ❖ vor semna pe Lista de difuzare sau scrisoarea care se returnează (dacă este un deținător extern organizației) pentru a confirma primirea paginilor care conțin modificarea;
- 3.5 Toate modificările operate în text față de revizia anterioară, se marchează pentru identificarea ușoară, cu o linie orizontală în dreptul textului modificat.
- 3.6 Exemplarul original al manualului (fără număr) este păstrat de RMC.
- 3.7 RMC mai deține un exemplar în regim controlat care este folosit pentru audituri.
- 3.8 RMC păstrează paginile revizuite (în original) pentru a se putea constitui un istoric al evoluției MMC.
- 3.9 La intervale de trei ani RMC efectuează o revizie a întregului document și verificarea la deținător. În momentul în care apreciază ca MMC a fost supus unui număr mare de modificări, stabilește elaborarea unei noi ediții.
- 3.10 Se au în vedere modificări ale conținutului manualului la:
- ❖ modificarea standardului de referință;
 - ❖ apariția unor cerințe ale organismelor de certificare sau ale clienților importanți;
 - ❖ modificarea structurii organizatorice;
 - ❖ modificarea unor activități descrise în procedurile SMC.

3.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” ține sub control documentele SMC astfel încât să se asigure că:

- ❖ întocmirea, identificarea, analiza, verificarea, circulația, păstrarea, revizuirea curentă, disponibilitatea acestora se fac sub control;
- ❖ documentele sunt disponibile la locurile de utilizare și se utilizează numai documente valabile, astfel încât fiecare angajat să dispună de informațiile curente necesare îndeplinirii atribuțiilor sale;
- ❖ documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuția lor este controlată.
Structurarea sistemului de documente SMC cuprinde următoarele categorii de documente:
- ❖ documente elaborate (proprii) – Declarația de politică referitoare la calitate și a obiectivelor calității; Manualul calității; procedurile documentate (proceduri de proces, operaționale, de control, instrucțiuni specifice, etc.); organigrame; formulare; ștampile / etichete utilizate la identificare;

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 19 / 52	

- ❖ documente de proveniență externă – legi, standarde, normative, regulamente, publicații, cereri de ofertă clienți, oferte furnizori, acorduri tehnice etc.
- ❖ documente pe suport informatic
- ❖ documente cu caracter confidențial, adică documentele care au un uz și o circulație mai restrânsă.

Pentru identificare, documentele elaborate au la loc vizibil: un indiciu că sunt proprietatea COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, denumire, cod, număr exemplar sau număr înregistrare, ediție/revizie (acolo unde este aplicabil), paginile numerotate, precizat elaboratorul, persoana care a verificat și persoana care a aprobat.

Verificarea documentelor se va face de către o altă persoană decât cea care a elaborat. Dacă nu este specificat altfel, elaboratorul va semna documentele în urma verificării.

Analiza documentelor (atunci când este necesar) va urma un circuit stabilit de funcția care aprobă documentul.

Aprobarea documentelor se face de către persoana având funcția cu autoritatea necesară, după ce cunoaște opiniile și divergențele funcțiilor care au elaborat și analizat documentul.

Difuzarea se face controlat pe baza “Listei de difuzare”, „Registrului de intrare / ieșire documente” sau semnatura pe original.

Modificarea documentelor controlate se face de către elaboratori urmând același circuit de verificare, analiză și aprobare ca la elaborarea inițială a documentului.

Documentele care și-au pierdut valabilitatea, au fost supuse unui număr mare de modificări, sau urmează să fie supuse unor modificări substanțiale, sunt retrase în mod controlat și înlocuite cu noile documente valabile.

Documentele controlate cu utilizare îndelungată (documentele SMC, documentația tehnică) vor fi supuse unei verificări periodice cel puțin o dată la doi ani. Cu această ocazie se urmărește dacă documentele: se regăsesc în toate locurile unde au fost difuzate, sunt complete, au introduse modificările la zi, sunt lizibile, nu sunt deteriorate. Dacă se constată lipsuri, se iau măsuri pentru ca documentul să devină utilizabil.

Documentele cu caracter confidențial indiferent de suportul lor (hârtie, informatic) sunt acelea care materializează date și informații nedestinate publicității, în conformitate cu interesul legitim al societății. Administratorul organizației poate decide asupra caracterului secret / nesecret al documentelor, putând restrânge circulația acestora și arhivându-le în arhiva personală.

Păstrarea și arhivarea documentelor, atunci când aceasta este necesară, se face în locuri sigure, ferite de intemperii, sustrageri, cu acces controlat. Evidența de la arhivă va permite regăsirea ușoară a documentelor.

Ținerea sub control a documentelor SMC, este responsabilitatea RMC și se realizează conform regulilor documentate în procedura de sistem PS.01 „Controlul documentelor”.

3.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” ține sub control înregistrările astfel încât să se asigure că:

- ❖ se furnizează dovezi ale conformității cu cerințele
- ❖ sistemul de management al calității funcționează eficient

Înregistrările necesare pentru a asigura documentarea și raportarea activităților și rezultatelor acestora, sunt stabilite prin procedurile SMC și prin documentația tehnică.

Identificarea înregistrărilor se face prin denumirea înregistrării, data completării și codul formularului pe care aceasta se completează. Identificarea asigură legătura dintre înregistrare și produsul

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 20 / 52	

sau procesul la care se referă. Completarea înregistrărilor se face în așa fel încât acestea să fie lizibile, concise, ușor de înțeles și să pună în evidență persoana care le-a completat.

Înregistrările sunt colectate, ordonate și păstrate / arhivate în spații corespunzătoare, în condiții care să prevină deteriorarea, distrugerea sau sustragerea lor.

Arhivarea înregistrărilor se face astfel încât să permită accesul și regăsirea promptă a acestora. Perioadele de timp pentru păstrarea și arhivarea înregistrărilor sunt stabilite și înregistrate în „Centralizatorul înregistrărilor”.

Distrugerea înregistrărilor se face cu acordul Directorului, după expirarea perioadei de arhivare.

Ținerea sub control a înregistrărilor, este responsabilitatea RMC și se realizează conform regulilor documentate în procedura de sistem PS.02 „Controlul înregistrărilor”.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 21 / 52	

CAPITOLUL 4

RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

Subcapitolul 4.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Responsabilitatea Directorului în implementarea SMC este de a controla: dimensiunile schimbării, efectele schimbării asupra individului; efectele asupra grupurilor de angajați; efectele asupra întregii organizații; posibilele consecințe ale eșuării schimbării care urmează a fi implementată.

Directorul, convins de importanța și avantajele aduse prin implementarea unui SMC:

- ❖ a implicat echipa managerială printr-un management participativ,
- ❖ a stabilit politica privind calitatea, nu pentru a avea ce afișa, ci analizând oportunitățile și luându-și un angajament personal pentru îndeplinirea acesteia,
- ❖ a stabilit Reprezentantul managementului pentru SMC și i-a asigurat autoritatea reală de a prelua problemele legate de menținerea unui SMC eficient,
- ❖ a solicitat implicarea întregului personal pentru îmbunătățirea continuă și urmărește atingerea obiectivelor propuse
- ❖ analizează periodic stadiul funcționării SMC împreună cu echipa managerială și ia decizii pe baza de date, asigurând și resursele necesare punerii în practică a acestora,
- ❖ este conștient de valoarea adăugată prin instruirea personalului,
- ❖ apelează la consultanță externă când este necesar,
- ❖ are o viziune de ansamblu asupra întregii activități și poate lua decizii în timp util.

La elaborarea, implementarea și conducerea SMC, în scopul conducerii organizației către o performanță îmbunătățită, Directorul a utilizat cele 7 principii de management al calității.

Metodele de măsurare utilizate în scopul de a determina dacă obiectivele planificate au fost realizate includ: măsurări referitoare la performanțele financiare; măsurări referitoare la performanța proceselor în cadrul organizației; măsurări referitoare la concurență pe piața educațională; evaluarea performanțelor și a satisfacției personalului organizației; evaluarea percepției clienților față de performanțele produselor / prestațiilor furnizate.

Informațiile care rezultă din astfel de măsurări sunt utilizate ca elemente de intrare pentru analiza efectuată de management în scopul de a se asigura ca îmbunătățirea continuă a SMC este forța conducătoare a îmbunătățirii performanței organizației.

Subcapitolul 4.2 ORIENTARE CĂTRE CLIENT

Fiecare compartiment și angajat depind de clienții săi – dinăuntru sau din afara organizației - și trebuie să le înțeleagă necesitățile curente și viitoare, să le satisfacă cerințele și să se preocupe să le depășească așteptările.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 22 / 52	

Pentru a satisface necesitățile și așteptările clienților, COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” identifică și înțelege necesitățile și așteptările clienților săi, inclusiv pe acelea ale clienților potențiali;

- ❖ determină caracteristicile cheie ale produsului/serviciului pentru clienții săi;
- ❖ identifică punctele slabe și avantajele serviciilor prestate.

Ca necesități și așteptări ale clienților, referitoare la produse/servicii, care ar trebui îndeplinite care se iau în calcul de către organizație sunt:

- ❖ conformitatea,
- ❖ disponibilitatea,
- ❖ răspunderea juridică pentru servicii.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” acordă o importanță deosebită implicării și motivării personalului propriu prin identificarea necesităților și așteptărilor acestuia în privința recunoașterii, satisfacției profesionale și a dezvoltării individuale.

Pentru satisfacerea clienților interni / externi, conducerea COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” ține seama de impactul asupra mediului, demonstrează responsabilitate în domeniul sănătății și securității muncii, identifică în permanență cerințele legale și reglementările aplicabile; identifică impacturile actuale și potențiale ale produselor/serviciilor, proceselor și ale activităților sale asupra societății în general.

Subcapitolul 4.3 POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Directorul stabilește și folosește politica referitoare la calitate ca pe un instrument de a conduce organizația spre îmbunătățirea performanțelor sale.

Pentru managementul de la cel mai înalt nivel din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” *politica referitoare la calitate* este elementul definitoriu al managementului calității și ghidul scris pentru acțiunile manageriale în privința calității.

La stabilirea politicii referitoare la calitate, managementul de vârf a luat în considerare:

- ❖ nivelul și tipul îmbunătățirilor viitoare necesare pentru succesul organizației,
- ❖ gradul de satisfacție așteptat sau dorit al clienților / altor părți interesate,
- ❖ dezvoltarea personalului organizației,
- ❖ resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității,
- ❖ contribuțiile potențiale ale furnizorilor.

Politica COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” referitoare la calitate:

- ❖ este consecventă cu politica globală a organizației și este pusă de acord cu celelalte elemente ale politicii organizației, de exemplu cu politica privind personalul, responsabilitatea socială, sănătatea și securitatea în munca, securitatea informațiilor, securitatea financiară, fiecare dintre acestea transpuse într-un sistem de management adecvat;

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 23 / 52	

- ❖ furnizează un cadru pentru stabilirea obiectivelor calității, prin concretizarea intențiilor și orientărilor organizației, în așa fel încât acestea să poată fi puse în practică;
- ❖ se bazează pe principiile managementului calității;
- ❖ se exprimă printr-un document aprobat (semnat) de Director;
- ❖ este data publicității în întreaga organizație afișată, precum și la clienții / furnizorii potențiali prin Manualul de Management al Calității;
- ❖ este documentată – descrisă în proceduri;
- ❖ este ținută sub control – este monitorizată și actualizată când este cazul;
- ❖ este înregistrată – sunt păstrate procese verbale / dovezi ale efectuării instruirii, cu semnatura celor instruiți că au luat la cunoștință / au înțeles politica / obiectivele.

Toți angajații sunt instruiți, inclusiv noii angajați, astfel încât să înțeleagă politica / obiectivele managementului organizației referitoare la calitate și angajamentul / implicarea care li se cere pentru atingerea acestora. Această instruire este planificată – programele și responsabilitățile privind instruirea sunt incluse într-un plan anual de instruire, oficial – aprobat de Director și adus la cunoștință tuturor angajaților.

Aplicarea politicii în domeniul calității înseamnă de fapt respectarea regulilor stabilite în procedurile SMC.

Politica referitoare la calitate este actualizată periodic în funcție de scopurile organizației. Scopul principal este satisfacerea cerințelor clienților în condiții de eficiență economică pe termen lung.

Subcapitolul 4.4 PLANIFICARE

4.4.1 OBIECTIVELE CALITĂȚII

Managementul de vârf al COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” stabilește obiectivele calității în concordanță cu politica referitoare la calitate și cu alte obiective ale organizației.

Politica este, însă, doar un ansamblu de intenții și orientări generale ale organizației.

Pentru a pune în aplicare și a face măsurabile aceste intenții și orientări generale se elaborează **obiectivele generale** ale calității.

Alegerea acestor obiective este rezultatul procesului de „planificare strategică” adoptat de managementul de vârf.

Obiectivele generale sunt stabilite pe termen lung și privesc sistemele de procese ale organizației.

Obiectivele specifice sunt stabilite apoi pentru nivelul tactic- anual, dar și al funcțiilor și nivelurilor relevante ale organizației.

Obiectivele specifice sunt:

- ❖ măsurabile și în concordanță cu politica și obiectivele generale ale calității,
- ❖ semnificative pentru fiecare nivel / funcție relevantă,
- ❖ ținte de atins, cu responsabilități și termene precizate,

La elaborarea obiectivelor sunt implicați angajații care vor interveni în realizarea lor.

Obiectivele specifice fac legătura între politică și operațiuni.

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” BUCUREȘTI-ROMÂNIA	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Cod:MMC.01	
		Ediția: 3	Revizia: 2
		Pagina 24 / 52	

La nivelul operațional – al proceselor de adaugare de valoare pentru client și alte părți interesate – obiectivele sunt traduse în acțiuni (măsuri), abordate ca procese sau proiecte, după caz, a căror punere în aplicare și măsurare sunt facilitate prin indicatori de performanță cu termene și resurse.

Obiectivele operaționale sunt stabilite pe termen mediu, scurt și privesc produsele, procesele, indicatorii de performanță.

Fiecare obiectiv face obiectul unui program de implementare, cu termene, responsabilități intermediare, responsabili, resurse, astfel încât să se asigure premisele atingerii obiectivului.

4.4.2 PLANIFICAREA SMC

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” dorește să îndeplinească cerințele referitoare la serviciile oferite, respectându-se politica în domeniul calității și gândește strategic, prevăzând evoluția viitoare a organizației.

Planul organizației:

- ❖ oferă poziția de început a activității de planificare;
- ❖ arată calea de urmat pentru a atinge obiectivele;
- ❖ indică mijloacele care se pot folosi în acest scop.

Prin planificarea SMC:

- ❖ se decide asupra viitorului „acum”, micșorându-se marja de neprevăzut;
- ❖ se acordă atenție sistematică situației curente a organizației;
- ❖ se stabilește direcția în care va merge organizația;
- ❖ se stabilesc interesele organizației în raport cu anumite segmente ale pieței;
- ❖ se face redistribuirea personalului a responsabilităților acestuia pe anumite sectoare din cadrul organizației;
- ❖ se stabilesc niște reguli la care se va raporta ulterior întreaga activitate a organizației.

Planificarea SMC este activitatea de fixare a obiectivelor de calitate și de stabilire a mijloacelor necesare pentru atingerea acestor obiective.

La planificarea SMC se ține cont de următoarele aspecte:

- ❖ clienți,
- ❖ resurse financiare,
- ❖ producție / prestări servicii,
- ❖ personal existent.

Etapel pentru planificarea SMC sunt:

- ❖ enumerarea activităților curente,
- ❖ analizarea punctelor slabe / forte și a amenințărilor (riscurilor) / oportunităților din cadrul organizației și din afara ei,
- ❖ formularea obiectivelor calității și stabilirea priorităților,
- ❖ elaborarea strategiei,
- ❖ stabilirea și urmărirea modului de implementare a planurilor de acțiune.

Primul pas al planificării îl constituie descrierea activităților organizației în linii generale (întocmirea hărții proceselor).

Analiza punctelor slabe / forte și a amenințărilor (riscurilor) / oportunităților este făcută în profunzime pentru a se obține rezultate cât mai concrete. Analiza prilejuiește o bună cunoaștere a:

- ❖ ceea ce este posibil: oportunități, puncte forte, idei noi,
- ❖ ceea ce trebuie făcut: amenințări (riscuri), puncte slabe și modificări.

După ce analiza a fost făcută, se va putea alege una din următoarele alternative: